



ホースがむき出しなんて、聞いてない。そうなるなら事前に説明すべきでしょ！

お客様は、リフォーム後にトイレのホースがむき出しになっていることに気づきました。同じ商品名で、ショールームで見た時にはホースが出ていなかったのに、どうしてなのか。ホースがむき出しになるなら、なぜ事前に説明してくれなかったのかと、不満を持たれています。



お客様のご不安・ご不満ポイント

- 私たち素人は、ショールームやカタログで見た仕上がりイメージしか頭の中がありません。給水ホースの露出が「ある、ない」まで考えが及ばないので、事前に仕上がりイメージを伝えて欲しかったです。

ホースが
むき出し



聞いて
いませんよ

お客様が期待していること

- 完成後のイメージを、十分に説明してもらいたいです。ショールーム、カタログで見た仕上がりイメージや、これまでの設置状態と異なる場合は、特に丁寧な説明をお願いします。

このような声も入ってきています



壁から離れてネオレストを設置。
カタログと違うのは、どうして？

業者さんは、取付説明書どおりに設置していると言いますが、本当でしょうか？

カタログと
違うなんて、
おかしいよ！



取付説明書に
書いてあるように
設置しましたが…

(サポートデスクの対応)

考えられる3つの可能性、①給水取り出し口の位置 ②給水ホースの長さ ③排水心の距離をご説明。現場の状況によっては、壁から離さずに設置できる可能性もあるため、設置された元請業者様へのご相談をおすすめしました。

お役立ちツール

TOTOリモデルライブラリー「リフォーム事例」



リモデルクラブ店様の施工事例を掲載！お客様との完成イメージの共有に役立ちます。

TOTOリモデルクラブ情報広場(リモデルクラブ店様専用サイト)



■ヒアリングシート



お客様の基本情報と住まいの状況等をヒアリングした結果を記入するシートです。提案書作成時に活用できます。

■依頼内容別対応者一覧表

依頼内容	対応者
水道工事	水道部
電気工事	電気部
ガス工事	ガス部
換気工事	換気部
給排水工事	給排水部
浴室工事	浴室部
トイレ工事	トイレ部
キッチン工事	キッチン部
リビング工事	リビング部
寝室工事	寝室部
玄関工事	玄関部
外構工事	外構部
その他	その他

受付担当から担当者への引き継ぎがスムーズになり、スピーディーな対応ができます。